



## RESOLUCIÓN No. 239 DEL 24 DE JUNIO DE 2022

*“Por medio de la cual se fija el reglamento interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia y se deroga la Resolución No. 048 del 10 de febrero de 2017”*

### LA DIRECTORA GENERAL DE LA AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE COLOMBIA, APC-COLOMBIA

En uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las que le confiere el artículo 8 y el numeral 16 del artículo 12 del Decreto 4152 de 2011, y

#### CONSIDERANDO

Que de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y a acceder a documentos públicos, salvo los casos que restrinja la ley.

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, dispone: *“La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. (...)”*.

Que el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 establece: *“Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo”*.

Que el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005 consagra: *“Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública”*.

Que de conformidad con el artículo 2.2.22.3.12 del Decreto 1083 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, no será obligatorio para las entidades y organismos públicos, certificarse bajo las normas nacionales e internacionales de calidad; si no que, toda la operación bajo criterios de calidad se da en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Que para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, APC-Colombia adoptó la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, implementando las políticas de Gestión y Desempeño Institucional señaladas en el artículo 2.2.22.2.1 del Decreto 1499 de

*Handwritten notes and signatures:*  
CJCS  
7/20/22  
FEL  
Ande



El futuro  
es de todos

APC Colombia  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

## RESOLUCIÓN No. 239 DEL 24 DE JUNIO DE 2022

*“Por medio de la cual se fija el reglamento interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia y se deroga la Resolución No. 048 del 10 de febrero de 2017”*

2017, entre ellas las políticas de Servicio al Ciudadano y de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión<sup>1</sup> de la entidad.

Que mediante Acta de Reunión No. 5 del 11 de julio de 2019, del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se aprobó la creación del Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, como un proceso de apoyo en APC-Colombia, a cargo de la Coordinación del Grupo de Servicios Administrativos de la Dirección Administrativa y Financiera.

Que el artículo 12 del Decreto Ley 019 de 2012, establece que los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

Que en consonancia con lo anterior, el artículo 13 del mencionado Decreto dispone que todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

Que la Ley 1712 de 2014 en su Título IV, señala las garantías al ejercicio del derecho de acceso a la información, disponiendo en su artículo 24 que toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece la Ley 1712 de 2014 y la Constitución Política de Colombia.

Que el Decreto 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones No. 1078 de 2015, es de obligatorio cumplimiento para las entidades que conforman la Administración Pública; y en él se definen los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.

<sup>1</sup> Decreto 4152 de 2011, artículo 5°. *“Objetivo. La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC - COLOMBIA tiene por objetivo gestionar, orientar y coordinar técnicamente la cooperación internacional pública, privada, técnica y financiera no reembolsable que reciba y otorgue el país; así como ejecutar, administrar y apoyar la canalización y ejecución de recursos, programas y proyectos de cooperación internacional, atendiendo los objetivos de política exterior y el Plan Nacional de Desarrollo.”*

983  
A  
M  
P  
P  
P



## RESOLUCIÓN No. 239 DEL 24 DE JUNIO DE 2022

*“Por medio de la cual se fija el reglamento interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia y se deroga la Resolución No. 048 del 10 de febrero de 2017”*

Que el Decreto 1166 de 2016 adicionó el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, cuyo artículo 2.2.3.12.1. señala como objeto, la regulación de la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

Que el Decreto 806 de 2020, adoptado como legislación permanente mediante la Ley 2213 del 13 de junio de 2022, dispuso el uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la gestión y trámite de las actuaciones de las autoridades administrativas, con el fin de facilitar y agilizar el acceso de los usuarios a los servicios de las Entidades Públicas.

Que de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que la Ley 1952 de 2019, en su artículo 38, numeral 20, prescribe como uno de los deberes de los servidores públicos, dictar los reglamentos internos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que por Resolución No. 048 del 10 de febrero de 2017, se fijó el reglamento interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en APC-Colombia.

Que se considera necesario actualizar el trámite para la radicación, atención y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en APC-Colombia, fijado en la Resolución No. 048 del 10 de febrero de 2017.

En mérito de lo expuesto,

### RESUELVE:

#### TÍTULO 1 DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

#### CAPÍTULO 1 OBJETO, DEFINICIONES Y ALCANCE

**ARTÍCULO 1. – OBJETO.** Fijar el reglamento interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), que se formulen ante la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia, dentro del marco de su competencia constitucional y legal.

*[Handwritten signatures and initials]*



El futuro  
es de todos

APC Colombia  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

## RESOLUCIÓN No. 239 DEL 24 DE JUNIO DE 2022

*“Por medio de la cual se fija el reglamento interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia y se deroga la Resolución No. 048 del 10 de febrero de 2017”*

**ARTÍCULO 2. – DEFINICIONES.** Entiéndase por PQRSD, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así:

1. **PETICIÓN:** Derecho reconocido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, en virtud del cual toda persona puede dirigirse a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
2. **QUEJA:** Reclamación, muestra de disconformidad, oposición o protesta<sup>2</sup>.
3. **RECLAMO:** Manifestación verbal o escrita de inconformidad por parte de una persona, con ocasión de un servicio que se hubiere prestado o dejado de prestar por una entidad o servidor público<sup>3</sup>.
4. **SUGERENCIA:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública<sup>4</sup>.
5. **DENUNCIA:** Declaración de conocimiento por la que se informa a las autoridades de la existencia de un hecho que reviste los caracteres de delito o falta. Acto por el que cualquier persona, en cumplimiento o no de una obligación legal, pone en conocimiento de un órgano administrativo la existencia de un determinado hecho que pudiera justificar la iniciación de oficio de un procedimiento administrativo<sup>5</sup>.

**PARÁGRAFO. –** Los interesados también podrán presentar felicitaciones donde se exalte la adecuada prestación del servicio, los valores, la ética y el buen gobierno.

**ARTÍCULO 3. – ALCANCE.** Toda actuación que inicie cualquier persona natural o jurídica, ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo, por lo que una vez radicada la petición en los canales dispuestos por APC-Colombia (artículo 5 de esta Resolución), deberá dársele el trámite señalado en la ley y en este reglamento.

**PARÁGRAFO PRIMERO. –** El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

**PARÁGRAFO SEGUNDO. –** El derecho de petición no impone la obligación de resolver positiva o negativamente la solicitud, por lo cual el pronunciamiento dependerá de las circunstancias particulares y del ámbito de competencia de APC-Colombia.

## CAPÍTULO 2 DERECHO DE PETICIÓN

**ARTÍCULO 4. – MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN.** Mediante el derecho de petición, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho,

<sup>2</sup> Diccionario Panhispánico del Español Jurídico.

<sup>3</sup> Glosario Función Pública <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/Reclamo>.

<sup>4</sup> Glosario Departamento Nacional de Planeación <https://www.dnp.gov.co/atencion-al-ciudadano/consultas-quejas-y-reclamos/Paginas/definiciones.aspx>.

<sup>5</sup> Diccionario Panhispánico del Español Jurídico.

983.  
A  
B  
C  
D  
E



## RESOLUCIÓN No. 239 DEL 24 DE JUNIO DE 2022

*“Por medio de la cual se fija el reglamento interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia y se deroga la Resolución No. 048 del 10 de febrero de 2017”*

la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos<sup>6</sup>.

**ARTÍCULO 5. – CANALES Y HORARIOS DE ATENCIÓN.** Téngase como canales de atención para tramitar PQRSD, los siguientes:

1. Atención por correo electrónico: [pqr@apccolombia.gov.co](mailto:pqr@apccolombia.gov.co)
2. Atención vía sede electrónica - Formulario PQRSD: Ingresar al link <https://www.apccolombia.gov.co/> - Atención y Servicios a la Ciudadanía - Módulo de PQRSD - Crear una PQRSD (<http://pqr-apc.gov.co/pqrd/pqrs/create>); o aquel que esté vigente según modificación de la web institucional.
3. Atención presencial: Carrera 10 #97A - 13 Torre A - Piso 6 | Edificio Bogotá Trade Center - Bogotá D.C., o de donde se encuentre domiciliada la Entidad.
4. Atención telefónica: PBX: (+57) 6016012424 – Extensión 213 / Línea gratuita nacional 018000413795.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** – De conformidad con el artículo 197 de la Ley 1437 de 2011, en el correo electrónico [notificacionesjudiciales@apccolombia.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@apccolombia.gov.co), exclusivamente se recibirán notificaciones judiciales.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** – Para todos los efectos legales, el horario de atención presencial y telefónico para radicación de PQRSD será el establecido en la Resolución No. 081 del 08 de marzo de 2019, o aquella que la modifique, adicione o sustituya, por la cual se fijó el horario laboral ordinario para los servidores públicos de APC-Colombia, es decir, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y el último viernes de cada mes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m., en jornada continua.

**PARÁGRAFO TERCERO.** – Las peticiones enviadas desde la sede electrónica o por correo electrónico, recibidas por fuera del horario laboral ordinario para los servidores públicos de APC-Colombia, se radicarán al día hábil siguiente y el término para dar respuesta comenzará a correr al día hábil siguiente a la fecha de radicación.

**ARTÍCULO 6. – PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES.** Las peticiones podrán presentarse de forma respetuosa, por escrito a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, o verbalmente, caso en el cual el Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, de la Coordinación del Grupo de Servicios Administrativos de la Dirección Administrativa y Financiera, o quien haga sus veces, deberá dejar constancia de la petición verbal, en la sede electrónica - Formulario de PQRSD de APC-Colombia.

**ARTÍCULO 7. – CONTENIDO DE LAS PETICIONES.** De conformidad con el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, toda petición deberá contener, por lo menos:

<sup>6</sup> Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

CJ30  
F. A. A.  
M.



El futuro  
es de todos

APC Colombia  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

## RESOLUCIÓN No. 239 DEL 24 DE JUNIO DE 2022

*“Por medio de la cual se fija el reglamento interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia y se deroga la Resolución No. 048 del 10 de febrero de 2017”*

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar el NIT y su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

**ARTÍCULO 8. – FORMA DE EXAMINAR LA PETICIÓN.** El Director General, o el Director Técnico, o el Asesor de la Dirección General o el Coordinador de las Direcciones Técnicas, al que por competencia le corresponda dar respuesta a una petición, tiene la obligación de examinarla integralmente y atenerse estrictamente a los requisitos y documentos exigidos por el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, o por aquella que la modifique, adicione o sustituya, a efectos de determinar si la petición está incompleta; caso en el cual, se seguirá el procedimiento consagrado en el artículo 10 de esta Resolución.

**ARTÍCULO 9. – PETICIONES INCOMPLETAS.** Una petición se entenderá incompleta cuando se den algunos de los siguientes supuestos:

1. Si en su contenido falta alguno de los elementos señalados en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015; enunciados en el artículo séptimo de esta Resolución.
2. Si faltaren requisitos o documentos necesarios para resolverla.
3. Si en APC-Colombia no reposan los archivos necesarios para resolverla.

**PARÁGRAFO PRIMERO. –** Una fundamentación inadecuada o incompleta no da lugar a rechazar la petición.

**PARÁGRAFO SEGUNDO. –** De conformidad con el artículo 9 del Decreto 019 de 2012, cuando se esté adelantando un trámite ante la administración, se prohíbe exigir actos administrativos, constancias, certificaciones o documentos que ya reposen en la entidad ante la cual se está tramitando la respectiva actuación. No se podrán exigir para efectos de trámites y procedimientos el suministro de información que repose en los archivos de otra entidad pública.

**ARTÍCULO 10. – TRÁMITE A SEGUIR PARA PETICIONES INCOMPLETAS.** En virtud del principio de eficacia, cuando el competente para responder la petición, constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario, por una sola vez, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

9/23  
A  
7/20/22  
/ 2022



## RESOLUCIÓN No. 239 DEL 24 DE JUNIO DE 2022

*“Por medio de la cual se fija el reglamento interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia y se deroga la Resolución No. 048 del 10 de febrero de 2017”*

**PARÁGRAFO.** – A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, por cualquiera de los canales de atención de APC-Colombia, se reanudará el término de ley para resolver la petición.

**ARTÍCULO 11. – DESISTIMIENTO TÁCITO.** Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido para completar la petición, solicite prórroga hasta por un término igual.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** – Vencido el término máximo de un (1) mes, sin que el peticionario haya completado la petición, el Director General o el Director Técnico competente para dar respuesta a la petición, expedirá el acto administrativo motivado mediante el cual se decretará el desistimiento y el archivo del expediente.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** – Dicho acto administrativo se notificará personalmente al peticionario, y contra el mismo únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**ARTÍCULO 12. – DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**ARTÍCULO 13. – TÉRMINO PARA DAR RESPUESTA.** El artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, dispone que, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** – Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de copias de documentos y de información o certificaciones, deberán resolverse dentro de los **diez (10) días hábiles siguientes a su recepción**. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, APC-Colombia ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia, las copias se entregarán dentro de los **tres (3) días hábiles siguientes**.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta ante APC-Colombia, en relación con las funciones a su cargo, deberán resolverse dentro de los **treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción**.
3. Las peticiones de documentos y de información formuladas por entidades o autoridades públicas, deberán resolverse en un término no mayor de **diez (10) días hábiles siguientes a su recepción**.
4. Las solicitudes de información requeridas por los Congresistas en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, deberán tramitarse dentro de los

Handwritten signatures and initials, including the number 983.



El futuro  
es de todos

APC Colombia  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

## RESOLUCIÓN No. 239 DEL 24 DE JUNIO DE 2022

*"Por medio de la cual se fija el reglamento interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia y se deroga la Resolución No. 048 del 10 de febrero de 2017"*

- cinco (05) días hábiles siguientes a su recepción**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.
5. Cuando las Cámaras legislativas o sus Comisiones necesiten para el despacho de los negocios que estuvieren atendiendo, documentos existentes en APC-Colombia, deberán tramitarse a más tardar en los **diez (10) días hábiles siguientes a su recepción**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 260 de la Ley 5 de 1992.
  6. Los reclamos y sugerencias deberán resolverse en un término no mayor de **quince (15) días hábiles siguientes a su recepción**.
  7. En relación a las quejas, el Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano de APC-Colombia, o quien haga sus veces, a más tardar el día hábil siguiente a la recepción, deberá remitir la queja a quien tenga la competencia para ejercer la función de instrucción en los procesos disciplinarios de primera instancia, para el trámite a que haya lugar.
  8. Tratándose de denuncias, el Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano de APC-Colombia, o quien haga sus veces, a más tardar el día hábil siguiente a la recepción, deberá informar al peticionario que según lo dispuesto en el artículo 67 del Código de Procedimiento Penal, toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio. Cuando el denunciante sea un servidor público, se le deberá informar que de conformidad con mencionado artículo 67, el servidor público que conozca de la comisión de un delito que deba investigarse de oficio, deberá poner inmediatamente el hecho en conocimiento ante la autoridad competente.
  9. Las solicitudes de Certificado de Utilidad Común, se regirán por el procedimiento y términos señalados en el Decreto 1651 de 2021.
  10. Las solicitudes relacionadas con convocatorias globales y regionales de subvenciones, becas y premios en materia de cooperación internacional, así como el acompañamiento técnico para la formulación y presentación de propuestas de proyectos, se tramitarán conforme al procedimiento interno que se establezca para el *"Programa de Gestión de Convocatorias de Cooperación Internacional APC-Colombia TeProyecta"*.
  11. Las que tengan previsto un procedimiento o término especial en la ley, decreto o en el reglamento, se regirán por los términos allí señalados.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** – Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el Director General, o el Director Técnico, o el Asesor de la Dirección General o el Coordinador de las Direcciones Técnicas, al que por competencia le corresponda dar respuesta a una petición, deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**PARÁGRAFO TERCERO.** – Si el Directora General, o el Director Técnico, o el Asesor de la Dirección General o el Coordinador de las Direcciones Técnicas al que por competencia le corresponda dar respuesta a una petición, requiere de información o documentos que reposen en otra Entidad, para poder dar la respuesta pertinente, deberá informar al peticionario tal situación a más tardar el día hábil siguiente a la recepción de

983  
Rip ml  
Pater





## RESOLUCIÓN No. 239 DEL 24 DE JUNIO DE 2022

*“Por medio de la cual se fija el reglamento interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia y se deroga la Resolución No. 048 del 10 de febrero de 2017”*

la petición, señalando que los términos para dar respuesta se suspenderán a partir del envío de la solicitud a la Entidad donde reposen los archivos y se reanudarán una vez se reciba la respectiva documentación. En el oficio donde se requiera a otra autoridad, información o copias, se pondrá de presente que el término para dar respuesta es de diez (10) días hábiles, acorde con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

**PARÁGRAFO CUARTO.** – Cuando el Gobierno Nacional expida normas que regulen términos especiales para dar respuestas a las PQRSD, se aplicarán tales disposiciones en APC-Colombia.

**ARTÍCULO 14. – RESPUESTA A LAS PETICIONES.** Las respuestas a las peticiones deben ser oportunas, claras, completas y de fondo, respecto al asunto solicitado por el peticionario.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** – El Director General, o el Director Técnico, o el Asesor de la Dirección General o el Coordinador de las Direcciones Técnicas al que por competencia le corresponda dar respuesta a una petición, deberá dar respuesta a las PQRSD con un lenguaje claro, para evitar tecnicismo que impidan garantizar la efectividad del derecho de petición.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** – Las peticiones serán atendidas por el Director General, o el Director Técnico, o el Asesor de la Dirección General o el Coordinador de las Direcciones Técnicas, según el objeto de cada petición, conforme al **Procedimiento atención al ciudadano y PQRS Código A-PR-063**, o el que haga sus veces, en los plazos establecidos en la ley y en esta Resolución, en el orden de ingreso o radicación de la petición. La respuesta será enviada por el Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, de la Coordinación del Grupo de Servicios Administrativos de la Dirección Administrativa y Financiera, o quien haga sus veces, a la dirección física o electrónica que haya autorizado el peticionario; y a la misma se anexará el correspondiente acuse de enviado y recibido ya sea físico o electrónico.

**PARÁGRAFO TERCERO.** – Cuando la respuesta emitida a una petición haya sido enviada a la dirección informada por el peticionario y esta sea devuelta a la entidad por imposibilidad de su entrega, o el correo electrónico rebote, o corresponda a un anónimo, la información relativa a la misma deberá publicarse en la sede electrónica de APC-Colombia, en la sección *“Notificaciones por aviso”*, en los términos consagrados en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, o aquella que la modifique, adicione o sustituya.

**ARTÍCULO 15. – PETICIONES ANÁLOGAS.** Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, el Director General, o el Director Técnico, o el Asesor de la Dirección General o el Coordinador de las Direcciones Técnicas al que por competencia le corresponda dar respuesta a las peticiones, podrá dar una única respuesta, que se deberá publicar en un diario de amplia circulación y en la sede electrónica de APC-Colombia, así como entregar copia de la misma a los peticionarios.

Handwritten signatures and initials in the bottom right corner, including the name "Gibson" and other illegible marks.



El futuro  
es de todos

APC Colombia  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

## RESOLUCIÓN No. 239 DEL 24 DE JUNIO DE 2022

*“Por medio de la cual se fija el reglamento interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia y se deroga la Resolución No. 048 del 10 de febrero de 2017”*

**ARTÍCULO 16. – FALTA DE COMPETENCIA.** Si APC-Colombia no es la competente para resolver la petición, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado, se remitirá la petición al competente y se enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se le comunicará.

**PARÁGRAFO.** – Si a APC-Colombia se le traslada una petición por competencia, los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición.

**ARTÍCULO 17. – PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Los escritos irrespetuosos son aquellos que resultan descomedidos e injuriosos, de manera ostensible e incuestionable y que superan el rango normal del comportamiento que se debe asumir, aún en los eventos de que quienes los suscriben aprecien situaciones eventualmente irregulares o injustas, generadas en desarrollo de la actividad de APC-Colombia<sup>7</sup>.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** – Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, el Director General, o el Director Técnico, o el Asesor de la Dirección General o el Coordinador de las Direcciones Técnicas competente para dar la respuesta, podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane; de conformidad con el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. En todo caso, en relación con las peticiones reiterativas ya resueltas, se podrá informar al peticionario en respuesta pedagógica que está abusando del derecho fundamental de petición, lo que daría como resultado que este perdiera su carácter de fundamental<sup>8</sup>.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** – En caso de recibir una petición oscura, es decir aquella en la cual no es posible identificar su objeto o finalidad, se deberá informar al peticionario: (i) las razones por las cuales la solicitud no es clara (ii) el plazo de 10 días con que cuenta para aclarar su solicitud y (iii) que el término para dar respuesta se interrumpe.

**ARTÍCULO 18. – DEVOLUCIÓN Y ARCHIVO DE PETICIONES.** Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, el Director General o el Director Técnico competente para dar respuesta a la petición, expedirá el acto administrativo motivado mediante el cual se decretará el archivo de la petición. Dicho acto administrativo se notificará personalmente y contra el mismo únicamente procede recurso de reposición, en los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011, o aquella que la modifique, adicione o sustituya.

**ARTÍCULO 19. – ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.** Se dará atención

<sup>7</sup> Sentencia T-353 de 2000.

<sup>8</sup> Concepto 427401 de 2020 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

303-10  
F. P. M.  
R. S.



## RESOLUCIÓN No. 239 DEL 24 DE JUNIO DE 2022

*“Por medio de la cual se fija el reglamento interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia y se deroga la Resolución No. 048 del 10 de febrero de 2017”*

prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

**PARÁGRAFO.** – Téngase en cuenta lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las normas que la complementan, modifican o adicionan, y la Política de Datos Personales de la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia APC-Colombia.

### CAPÍTULO 3 RESERVA LEGAL

**ARTÍCULO 20. – RESERVA LEGAL.** El Director General, o el Director Técnico, o el Asesor de la Dirección General o el Coordinador de las Direcciones Técnicas competente para dar la respuesta, negará la misma si la solicitud se refiere a alguno de los documentos que la Constitución Política o la Ley prescriben como de carácter reservado, tales como los relacionados en el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015; en los determinados en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014; en el artículo 129 de la Ley 2220 de 2022 y demás normas y leyes concordantes.

**ARTÍCULO 21. – RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA.** Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivo de reserva será motivada, e indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario.

**PARÁGRAFO.** – Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

**ARTÍCULO 22. – INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA.** Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos, deberá interponer por escrito ante APC-Colombia, recurso de insistencia, el cual será sustentado en la diligencia de notificación del rechazo de la información por reserva legal, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella. Inmediatamente el Director General, o el Director Técnico, o el Asesor de la Dirección General o el Coordinador de las Direcciones Técnicas que negó la información, deberá remitir la solicitud de insistencia al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, quien decidirá en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada, en los términos establecidos en los artículos 21 de la Ley 57 de 1985 y 26 de la Ley 1437 de 2011.

**ARTÍCULO 23. – INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES.** El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.

*Handwritten signatures and initials in the bottom right corner.*



El futuro  
es de todos

APC Colombia  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

## RESOLUCIÓN No. 239 DEL 24 DE JUNIO DE 2022

*“Por medio de la cual se fija el reglamento interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia y se deroga la Resolución No. 048 del 10 de febrero de 2017”*

**PARÁGRAFO.** – En la respuesta, se deberá poner de presente a la respectiva autoridad que, le corresponde asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer.

### TÍTULO 2 ALARMAS Y SEGUIMIENTO A LAS PQRSD

**ARTÍCULO 24. – ALARMAS.** Quien tenga asignada la petición en el Sistema de Gestión Documental, recibirá alarmas automáticas de los plazos y tiempos de respuestas.

**ARTÍCULO 25. – SEGUIMIENTO POR PARTE DEL PETICIONARIO.** En la sede electrónica de APC-Colombia, con el número de radicación asignado para la PQRSD, el peticionario podrá hacer seguimiento a su PQRSD, en el enlace de consulta dentro del Módulo de Atención y Servicios al Ciudadano.

**ARTÍCULO 26. – INFORMES.** El Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, de la Coordinación del Grupo de Servicios Administrativos de la Dirección Administrativa y Financiera, o quien haga sus veces, deberá rendir informes mensuales a la ciudadanía, clientes y grupos de valor, respecto de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los cuales serán publicados en la sede electrónica de APC-Colombia.

### TÍTULO 3 COSTO Y EXPEDICIÓN DE COPIAS

**ARTÍCULO 27. – COSTO DE REPRODUCCIÓN DE LAS COPIAS.** La expedición de copias, dará lugar al pago previo de las mismas, cuando el número de copias requeridas sea superior a veinte (20) folios; cuyo costo de reproducción será fijado anualmente mediante circular expedida por la Dirección Administrativa y Financiera.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** – De conformidad con el artículo 2.1.1.2.1.4 del Decreto 1081 de 2015, los costos de reproducción de la información pública, con su respectiva motivación, se deberán publicar en la sección de *“Transparencia y acceso a información pública”*, de la sede electrónica de APC-Colombia.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** – En todo caso, siempre se optará como medio para entrega de la información, el digital, a menos que el solicitante requiere la misma en copia impresa.

**ARTÍCULO 28. – EXCEPCIÓN AL COBRO DE COPIAS.** – No habrá lugar al cobro de fotocopias en los siguientes casos:

1. Cuando la solicitud sea originada en desarrollo de una acción pública o una investigación penal.

*Ces...*  
*A. P. P.*  
*Re...*



## RESOLUCIÓN No. 239 DEL 24 DE JUNIO DE 2022

*"Por medio de la cual se fija el reglamento interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia y se deroga la Resolución No. 048 del 10 de febrero de 2017"*

2. Cuando haya sido ordenada por una autoridad administrativa, en estricto cumplimiento de sus funciones.
3. Cuando se requiera información en medio digital, siempre y cuando los documentos sean susceptibles de ser digitalizados.
4. Cuando la información se solicite a través de medios de almacenamiento magnético. No obstante, el peticionario suministrará el medio magnético, el cual será verificado por el Grupo Interno de Trabajo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Dirección Administrativa y Financiera.
5. Cuando se solicite el envío de la información a través de correo electrónico.
6. Cuando la solicitud la efectúe otra entidad del Estado o ciudadano víctima de la violencia.

**ARTÍCULO 29. – EXPEDICIÓN DE FOTOCOPIAS.** Las fotocopias solicitadas serán expedidas por la APC- Colombia, a costa del solicitante. Para tal efecto, se le indicará al peticionario, verbalmente o por escrito, según el caso, que la Entidad accede a la petición y que, para la entrega de las copias requeridas, deberá cancelar previamente el costo de reproducción que ellas ocasionen con destino a la Dirección del Tesoro Nacional, en la cuenta No. 300700011442 del Banco Agrario, por concepto DTN - Reintegro Gastos De Funcionamiento, código de portafolio No. 400, que identifica a APC-Colombia como beneficiaria de la consignación.

**PARÁGRAFO.** – Una vez el servidor público o contratista encargado para suministrar las copias, reciba la respectiva constancia o recibo de consignación, según corresponda, deberá verificar que el valor consignado corresponda al número de fotocopias y procederá a la entrega, dentro de los términos legales.

**ARTÍCULO 30. – SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS.** Los términos para dar respuesta a la solicitud de copias se suspenderán desde el momento en que se le comunique al peticionario sobre el costo de reproducción para la expedición de las fotocopias hasta cuando este envíe la respectiva constancia de pago.

**ARTÍCULO 31. – FALTA DISCIPLINARIA.** En los términos del artículo 26 de la Ley 1952 de 2019, constituye falta disciplinaria y, por lo tanto, da lugar a la imposición de la sanción disciplinaria correspondiente, la incursión en cualquiera de las conductas previstas en el Código General Disciplinario que conlleven entre otros, al incumplimiento de deberes y prohibiciones.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** – El artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, señala que la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata dicha ley, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** – De conformidad con el numeral 39, artículo 38 de la Ley 1952 de 2019, todo servidor público debe actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas,

MP  
to  
0233  
P  
P  
S



El futuro  
es de todos

APC Colombia  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

## RESOLUCIÓN No. 239 DEL 24 DE JUNIO DE 2022

*“Por medio de la cual se fija el reglamento interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia y se deroga la Resolución No. 048 del 10 de febrero de 2017”*

acatando los términos de ley.

**PARÁGRAFO TERCERO.** – Según el numeral octavo, artículo 39 de la Ley 1952 de 2019, a los servidores públicos les está prohibido omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

### TÍTULO 4 DISPOSICIONES FINALES

**ARTÍCULO 32. – PETICIONES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.3.12.9<sup>9</sup> del Decreto 1166 de 2016, cuando se reciban PQRSO por cualquiera de los canales dispuestos en el artículo 5 de esta Resolución, en otra lengua nativa o dialecto oficial al de Colombia, se dejará constancia de ese hecho y se grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

El Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, de la Coordinación del Grupo de Servicios Administrativos de la Dirección Administrativa y Financiera, o quien haga sus veces, solicitará al Ministerio de Cultura a más tardar al día hábil siguiente a la recepción de la petición, el directorio de traductores, a efectos de contactar al traductor correspondiente, para que efectúe la traducción de la petición y la respuesta que emita APC-Colombia. Una vez se obtenga la traducción, tanto de la petición como de la respuesta, ambas se deberán registrar a través del Sistema de Gestión Documental.

**PARÁGRAFO.** – Los términos establecidos en la Ley, se suspenderán desde el momento en que se envíe la petición al Ministerio de Cultura, hasta cuando dicho Ministerio envíe la respectiva traducción. Igualmente se volverán a suspender los términos a partir del envío de la respuesta al Ministerio de Cultura para la respectiva traducción.

**ARTÍCULO 33. – PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES.** Los procedimientos administrativos, regulados por normas especiales, se regirán por ellas y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en la Ley 1437 de 2011, en las normas que la adicionen, sustituyan o modifiquen y en la presente Resolución, en cuanto resulten compatibles.

<sup>9</sup> *“Artículo 2.2.3.12.9. Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.”*

Handwritten signature and initials in the bottom right corner.



El futuro  
es de todos

APC Colombia  
Agencia Presidencial de  
Cooperación Internacional

## RESOLUCIÓN No. 239 DEL 24 DE JUNIO DE 2022

*“Por medio de la cual se fija el reglamento interno para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia y se deroga la Resolución No. 048 del 10 de febrero de 2017”*



**ARTÍCULO 34. – VIGENCIA Y DEROGATORIA.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en la sede electrónica de APC-Colombia y en Mi Agencia; y deroga la Resolución No. 048 del 10 de febrero de 2017 y todas aquellas disposiciones contrarias.






Dada en Bogotá, D.C., viernes, 24 de junio de 2022

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**



**VIVIANA MANRIQUE ZULUAGA**  
Directora General  
Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-  
Colombia

Elaboró: Yvette Araujo Hernandez, DAF   
Paula Andrea Poveda González, DAF 

Revisó: Luis Eduardo Aguirre Garay, Coordinador Grupo de Servicios Administrativos   
María Victoria Losada Trujillo, DG – Asesora con Funciones de Planeación   
Diana Del Pilar Morales Betancourt, DG – Asesora Jurídica   
Mauricio Campos Matiz, DG – Asesor de Comunicaciones   
Edgar Mauricio Ortega Ramírez, DAF – Coordinador GTIC 

Aprobó: María del Pilar Serrano Buendía, Directora Administrativa y Financiera 